วลัยภรณ์ รัฐศาสตร์วาริน

พัฒนาธุรกิจ พิชิตใจลูกค้า ลดค่าใช้จ่าย

วางแผนสนับสนุนการขาย ให้สามารถรองรับลูกค้ามากขึ้น เพื่อผลประกอบการอันน่าพอใจ

การประกอบการทางธุรกิจทุกวันนี้ เรามักจะพบว่าจะต้องทำอะไรบ้างให้ลูกค้าประทับใจทั้งคุณภาพและราคา แล้วหวนกลับมาเป็นลูกค้าที่ต่อเนื่องและยาวนาน ตรงนี้เป็นเรื่องที่น่าสนใจ เคยลองสอบถามราคาสินค้าจากผู้จัดจำหน่าย โดยเฉพาะสินค้าทางด้านไอที เราจะพบว่าในแต่ละร้านที่จัดจำหน่ายมีการตั้งราคาที่แตกต่างกัน ร้านที่มีราคาถูกกว่ามักจะมีลูกเล่นให้ชวนปวดหัว ไม่ว่าจะเป็นการบริการ เรื่องของคุณภาพสินค้า ตรงนี้ไม่ว่ากันเพราะเป็นเรื่องราวของสงครามราคาและการใช้กลยุทธ์ทางด้านการตลาดฟาดฟันกันเพื่อความอยู่รอด แต่ถามว่า ถ้าทำธุรกิจในแบบฉบับขายไปวัน ๆ หวังกอบโกยเงินและผลกำไร โดยไม่ได้คำนึงถึงว่าจะมีลูกค้าขาประจำที่บอกกล่าวกันปากต่อปากก็ไม่เป็นอะไร

แต่สำหรับการค้าการขายในวันนี้ลูกค้าเป็นยิ่งกว่าพระเจ้า การบริการหลังการขายเป็นส่วนที่สำคัญที่ลูกค้าเริ่มตระหนักถึงความสำคัญมากขึ้น สินค้าไอทีในปัจจุบันนั้นพบว่ามีคุณภาพที่เหมาะสมกับราคาเป็นอย่างยิ่ง ของถูกก็ต้องทำใจ ของที่ดีมีราคานั้นก็มีระบบการบริการที่ครบกว่า ลูกค้าเป็นผู้เลือก

แต่ถ้าหากลูกค้าเลือกที่จะใช้สินค้าคุณภาพ ยอมสู้ราคา คนขายคงต้องตระหนักถึงคำว่าหัวใจของการบริการ

การบริการที่แสนประทับใจ

ในการบริการที่ดี ลูกค้าย่อมมีใจมั่นในการเป็นลูกค้าระยะยาว ตรงนี้คงไม่ขอบอกกล่าว การบริการลูกค้าต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลดปริมาณงานทางด้านผู้ขายและให้ลูกค้าประทับใจในการบริการ เป็นนัยว่าบริการประทับใจในต้นทุนการดำเนินงานที่ต่ำ

ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เป็นที่ทราบกันดีว่าค่าใช้จ่ายในการบริการลูกค้าบางครั้งผู้ขายเองอาจจะมองเป็นการสูญเสียต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ ต้องเสียเงินจำนวนมากในการจ้างพนักงานเพื่อตอบและแก้ไขปัญหา การเก็บค่าบริการในการตอบหรือแก้ไขปัญหานั้นเป็นเรื่องที่ค่อนข้างลำบากพอสมควรสำหรับในภาวะนี้ ลูกค้าที่ซื้อสินค้าไปย่อมหวังในการบริการหลังการขายที่ไม่ต้องถูกจัดเก็บเพิ่มเติม ระบบการบริการปัจจุบันจะเน้นในแง่ของการนำระบบอัตโนมัติมาใช้ ไม่ว่าจะเป็นระบบโทรศัพท์ที่เตรียมทางด้านข้อมูลและสามารถค้นข้อมูลที่ต้องการแทนการจ้างพนักงาน และสามารถให้ลูกค้าพูดคุยกับพนักงานได้ถ้าหากต้องการ

สามารถตอบคำถามและให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มีการวางแผนและวิเคราะห์ระบบงานเพื่อบริการลูกค้าให้ชัดเจน คัดเลือกพนักงานและการจัดระบบให้เหมาะสมจึงจะสามารถใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพในการบริการ

ให้ความรู้แก่ลูกค้า วิธีการที่จะลดภาระในด้านการบริการแต่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจคือ การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการใช้งาน การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น เพื่อลดจำนวนการเรียกใช้บริการของส่วนบริการลูกค้า

บริการลูกค้าให้เหนือกว่าความคาดหมาย การเก็บข้อมูลลูกค้า และการแก้ปัญหาที่ผ่านพ้นไปแล้วจะเป็นประโยชน์โดยตรงในการให้บริการ

ครั้งต่อไปเมื่อมีการเรียกเข้ามายังฝ่ายบริการลูกค้าจะรู้สึกถึงความห่วงใยและเอาใจใส่

เก็บข้อมูลเกี่ยวกับการบริการเพื่อจัดทำระบบข้อมูล ที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในบางครั้งเราพบว่าลูกค้าหลายรายมักจะสอบถามอาการและปัญหาเดียวกันซ้ำกัน การจัดทำฐานข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าได้คำตอบแบบอัตโนมัติหรือเพื่อให้ฝ่ายบริการตอบได้อย่างรวดเร็วนั้นเป็นผลดีกับผู้ขายและลูกค้า

การเลือกเครื่องมือที่เหมาะกับองค์กรและลูกค้า

ก่อนอื่นต้องทราบถึงลักษณะของผู้ใช้ในองค์กรของเราเองก่อนว่าส่วนงานบริการนั้นเป็นผู้ใช้ระดับใด จะได้แบ่งถูกว่าจะให้ทำงานหรือตอบข้อมูล พร้อมทั้งตระเตรียมข้อมูลและสารสนเทศเพื่อผู้ใช้ได้

การใช้เครื่องมือเพื่อบริการลูกค้านั้น กลุ่มผู้ใช้ที่ไม่มีทักษะทางด้านการใช้งานหรือกลุ่มที่เรียกว่าเอ็นยูสเซอร์ เราคงต้องเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้า เพราะในบางครั้งเราพบว่าลูกค้าไม่รู้ว่าจะเริ่มซักถามปัญหาหรือสอบถามข้อมูลจากจุดไหนก่อน ดังนั้นการเตรียมข้อมูลเบื้องต้นให้คงจะน่าสนใจสำหรับกลุ่มนี้ แต่สำหรับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญหรือมักจะมีทักษะในการใช้งานและมีประสบการณ์ บางครั้งพนักงานที่ตอบคำถามอาจจะตอบสนองไม่ได้ คงต้องเตรียมฐานข้อมูลที่เป็นประโยชน์ไว้ให้ผู้ใช้กลุ่มหลังนี้ค้นหาตามกรรมวิธีการของเขาเองซึ่งจะมีไกด์ไลน์ให้ หรืออาจจะใช้ระบบผู้เชี่ยวชาญหรือระบบที่เรียกว่า Knowledge Base

ระบบอินทราเน็ตได้เข้ามามีบทบาทในการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศขององค์กรมากขึ้น การนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ผู้บริหารระบบสามารถกำหนดระดับการเข้าถึงของพนักงานในการเรียกใช้ข้อมูลและการประมวลผลได้ ในส่วนของอินทราเน็ตมีการจัดเตรียมคำถามที่ถามเข้ามาบ่อยให้ทราบ และสามารถเรียกดูได้และมีการเตรียมการพัฒนาระบบให้สามารถตอบสนองลูกค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้

การเปิดระบบเครือข่ายให้ลูกค้าเรียกใช้ข้อมูลได้ เรามักจะพบว่าในลูกค้าบางรายจะไม่มีบัญชีอินเทอร์เน็ต การสนับสนุนหรือการบริการหลังการขายผ่านอินเทอร์เน็ตอาจจะทำได้ไม่เต็มที่ การเปิดเครือข่ายภายในเพื่อบริการสำหรับลูกค้าจะพัฒนาต่อเนื่องจากการจัดทำระบบ BBS ที่เคยได้รับความนิยม แต่ข้อจำกัดของ BBS จะเป็นส่วนการจัดเตรียมระบบข้อมูลและการขยายการเชื่อมต่อ การเปิดเครือข่ายให้ลูกค้าเรียกเข้ามายังระบบทำให้ลูกค้าเกิดความสะดวกสบาย ทั้งในรูปแบบของเว็บสำหรับการประชาสัมพันธ์ การให้บริการซอฟต์แวร์เพื่ออัพเดตข้อมูล

การใช้ระบบให้ข้อมูลแบบอัตโนมัติผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตรงนี้คงจะส่งให้เฉพาะลูกค้าที่ยอมรับหรือลงทะเบียนเพื่อรับข้อมูลเท่านั้น เพราะถ้าหากให้ข้อมูลโดยที่ลูกค้าไม่ต้องการแล้วอาจจะทำให้ลูกค้าเกิดความรำคาญพาลไม่ชอบธุรกิจของเรา เราสามารถส่งข้อมูลหรือข่าวสารผ่านทางอีเมล์ หรือแม้กระทั่งทางเพจเจอร์และโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบดิจิตอล

โทรศัพท์ ควรจะเป็นปราการด่านสุดท้ายที่จะให้ลูกค้าใช้ เพราะการใช้โทรศัพท์มายังส่วนงานการบริการลูกค้าคงต้องการเสียค่าใช้จ่ายตั้งแต่ค่าโทร. และเวลาที่ต้องเสียไป ในบางแห่งได้เปิดฝ่ายบริการที่เรียกว่า ส่วนบริการลูกค้าผ่านโทรศัพท์แบบอัตโนมัติ ซึ่งจะเป็นด่านแรก ถ้าหากลูกค้าต้องการจะพูดคุยกับพนักงานก็สามารถทำได้

ผลักดันให้ลูกค้ารู้วิธีการแก้ปัญหา

ต้องมีคำถามที่ผู้ให้บริการหรือหน่วยงานต้องจำให้แม่นคือ ง่าย ประหยัด และรวดเร็ว เพราะการบริการลูกค้ามีหลากหลายรูปแบบ การบริการลูกค้าในภาวะนี้ต้องทำให้ลูกค้าประทับใจในราคาที่ประหยัด (คุ้มกับการลงทุน)

ง่าย ในที่นี้คือการตระเตรียมการ การวางระบบงาน ยกตัวอย่างเช่น การบริการลูกค้าทางด้านไอที เราสามารถจัดเตรียมทุกอย่างไว้บนเซอร์ฟเวอร์ ทั้งระบบข้อมูล สารสนเทศที่จำเป็น ในเบื้องต้นถ้าหากมีงบน้อยแต่อยากจะบริการลูกค้าแบบทั่วโลก การเช่าโฮสต์เพื่อจัดเตรียมระบบสนับสนุนคงเป็นทางเลือกที่เหมาะสมกว่า แต่ถ้าหากว่ามีการขยายงานหรือมีกลุ่มลูกค้าที่สนใจเข้ามาเรียกใช้บริการกันมากค่อยปรับขยับขยายในอนาคตได้ เราต้องพยายามผลักดันให้ลูกค้าหันมาใช้ระบบสนับสนุนการขายผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้มากที่สุด เช่น ในรายละเอียดของการบริการมีการลงที่อยู่ของเว็บไซท์ให้ลูกค้าเข้าถึง เป็นต้น มีการลงทะเบียนเพื่อรับข้อมูล ตรงนี้ง่าย ไม่ต้องตระเตรียมอะไรมาก โดยเฉพาะการเช่าโฮสต์เพื่อให้บริการลูกค้า เราสามารถตั้งค่าให้ตอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แบบอัตโนมัติได้ เป็นต้น

การลงทุนที่เหมาะสม เป็นธรรมดาของการดำเนินการทางธุรกิจ ต้องเลือกและใช้ระบบให้เหมาะ อาจจะอัพเกรดระบบหรือนำเครื่องมือทางด้านไอทีจากแผนกอื่นมาใช้ก่อน จนกว่าจะหาระบบที่เหมาะสมมาใช้ได้ การบริการลูกค้าเราสามารถใช้ได้ทั้งระบบตอบรับโทรศัพท์แบบอัตโนมัติ แฟกซ์ออนดีมานด์ มาใช้ร่วมกับระบบคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการตอบปัญหาและการแก้ปัญหา

เมื่อเลือกระบบแล้ว ควรเริ่มระบบสนับสนุนการขายและการบริการลูกค้าให้เร็วที่สุดเพื่อประโยชน์โดยตรงกับธุรกิจ การวางแผนในการดำเนินงานทางด้านพัฒนาระบบบริการลูกค้าเป็นสิ่งที่ต้องทำควบคู่กับการทำการตลาดแบบยั่งยืนเพื่อรายได้และผลกำไรอย่างต่อเนื่อง

บทสรุป

สิ่งที่จะทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง นอกเหนือจากคุณภาพของสินค้าและราคาที่เป็นต่อแล้ว การบริการหลังการขายยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ไม่ควรมองข้าม เริ่มวางแผนสนับสนุนการขายให้สามารถรองรับลูกค้ามากขึ้นเพื่อผลประกอบการอันน่าพอใจ